



SATA GROUP recrute pour le site des 2 Alpes, dans le cadre de contrats saisonniers : un/une Chargé(e) de de Service Client.

Chargé(e) de Service Client (Contrat Saisonnier Hiver)

Au sein du service Vente, vous vous occupez de l'accueil, l'information, la commercialisation des produits de l'entreprise, la gestion des demandes et des réclamations clients, avec pour objectif d'assurer leur satisfaction.

Descriptif de vos missions :

- Accueillir et renseigner la clientèle (et les visiteurs de l'entreprise SATA 2 ALPES) physiquement ou par téléphone ;
- Traiter les demandes des clients (B et C, B to B, clientèle privilégiée, clientèle locale,...) au guichet, par téléphone, email et courrier ;
- Analyser les demandes et les réclamations émanant des clients et apporter des réponses individualisées afin de satisfaire et fidéliser la clientèle nationale et étrangère ;
- Assurer un suivi des demandes et des problèmes et s'assurer qu'ils sont résolus dans les délais prévus ;
- Gérer des dossiers clients : suivi et traitement de dossiers, enregistrement d'informations, relances, réalisation des dédommagements ;
- Suivre les dossiers et distribuer les produits de l'entreprise pour les clientèles individuelles, groupe (TO, CSE Autocaristes...), partenaires (Ecoles de Ski...) et salariés ;
- Effectuer de l'assistance technique ou hotline pour traiter des problèmes techniques auprès des clients ;
- Participer à la mise en place des procédures du traitement des demandes et suggérer des pistes d'amélioration visant à l'augmentation de la satisfaction client ;
- Garantir la satisfaction des clients tout en veillant au respect des procédures et des délais de traitement ;
- Travailler en étroite collaboration avec les hôtes de vente et le service Administration des Ventes ;

Votre Profil :

Vous connaissez les principes de la relation client.

Vous maîtrisez les outils informatiques et bureautiques.

Votre aisance relationnelle, votre capacité d'adaptation, votre dynamisme seront des atouts majeurs.

Vous parlez anglais et idéalement une seconde langue étrangère (italien, espagnol ...)

Vous avez des aptitudes organisationnelles et des qualités rédactionnelles (syntaxe/orthographe).

Vous avez le sens de la négociation, le sens du service et une bonne aptitude à la résolution de problèmes.

Conditions d'embauche :

- ✓ Contrat : Saisonnier reconductible (Saisonnier reconductible (contrat de novembre à avril : 4,5 à 5 mois)
- ✓ Poste basé aux 2 Alpes,
- ✓ Rémunération : selon accord d'entreprise, expérience et profil, mutuelle entreprise possible (salarié et ayant droits : enfant) avec participation employeur à 70%, Tickets Restaurant, prime de fin de saison, épargne salariale (intéressement, participation, abondement), skipass, ...
- ✓ Travail possible sur des weeks end et jours fériés

Pour postuler, rendez-vous sur notre site carrière : <https://satagroup.softy.pro/offre/174163>